総社市カスタマー・ハラスメント防止条例（素案）

（目的）

第１条　この条例は，カスタマー・ハラスメントの防止に関し，基本理念を定め，市，事業者，就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに，カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本的な事項を定めることにより，就業者の人格及び尊厳を守り，安全で安心な就業環境の確保を図るとともに，事業者の安定した事業活動を促進し，並びに顧客等の豊かな生活の向上を図り，もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第２条　この条例において，次の各号に掲げる用語の意義は，当該各号に定めるところによる。

（１）事業者　市内で事業（非営利目的の活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体（国及び地方公共団体を含む。）又は個人をいう。

（２）就業者　市内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し，市外でその業務に従事する者等を含む。）をいう。

（３）顧客等　就業者から商品若しくはサービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は就業者の業務に関する利害関係を有する者をいう。

（４）カスタマー・ハラスメント　顧客等から就業者に対し，その業務に関して行われる言動であって，就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより，就業者の人格，尊厳又は就業環境が害されるものをいう。

（基本理念）

第３条　カスタマー・ハラスメントの防止は，カスタマー・ハラスメントが就業者の人格，尊厳又は就業環境を害するものであるとともに，事業の生産性の低下，人材の流出等，事業者の事業の継続に重大な影響を及ぼすものであるとの認識の下，社会全体で取り組まれなければならない。

２　カスタマー・ハラスメントの防止は，就業者及び顧客等が対等な立場において互いを尊重することが重要であるとの認識の下に行われなければならない。

３　カスタマー・ハラスメントの防止は，顧客等の正当な権利が侵害されることのないよう，十分に配慮して行われなければならない。

４　カスタマー・ハラスメントの防止は，自らもカスタマー・ハラスメントの主体となり得るものであるとの認識の下に行われなければならない。

（カスタマー・ハラスメントの禁止）

第４条　何人も，あらゆる場において，カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

（市の責務）

第５条　市は，第３条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり，カスタマー・ハラスメントの防止に関し，事業者，就業者及び顧客等の関心と理解を深めるとともに，カスタマー・ハラスメントを行ってはならないことについての意識の醸成を図るため，必要な広報及び啓発を行うものとする。

２　市は，事業者によるカスタマー・ハラスメントの防止に関する措置を支援するため，必要な情報の収集及び提供を行うものとする。

３　市は，前２項の規定による措置を講ずるに当たっては，国，他の地方公共団体，関係機関及び関係団体との連携を図るものとする。

（事業者の責務）

第６条　事業者は，基本理念にのっとり，カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに，労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和４１年法律第１３２号）その他の法令等に基づき，カスタマー・ハラスメントを防止するための必要な措置を講ずるものとする。

２　事業者は，その事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には，速やかに就業者の安全を確保するとともに，事案の内容及び状況に応じ，当該行為を行った顧客等に対し，その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

（就業者の責務）

第７条　就業者は，基本理念にのっとり，カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに，顧客等の意見を聴くことその他のカスタマー・ハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

２　就業者は，その業務に関して事業者が実施するカスタマー・ハラスメントの防止に関する措置に協力するよう努めなければならない。

（顧客等の責務）

第８条　顧客等は，基本理念にのっとり，カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに，就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

（その他）

第９条　この条例の施行に関し必要な事項は，市長が別に定める。

附　則

この条例は，令和９年４月１日から施行する。